

This Page Is Inserted by IFW Operations
and is not a part of the Official Record

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images may include (but are not limited to):

- BLACK BORDERS
- TEXT CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- FADED TEXT
- ILLEGIBLE TEXT
- SKEWED/SLANTED IMAGES
- COLORED PHOTOS
- BLACK OR VERY BLACK AND WHITE DARK PHOTOS
- GRAY SCALE DOCUMENTS

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

As rescanning documents *will not* correct images,
please do not report the images to the
Image Problem Mailbox.

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 07-230442
 (43)Date of publication of application : 29.08.1995

(51)Int.CI. G06F 17/00
 G06F 17/60
 G07C 1/00
 G07G 1/12

(21)Application number : 06-019504

(71)Applicant : RISHIYOU:KK
 M & C SYST KK

(22)Date of filing : 16.02.1994

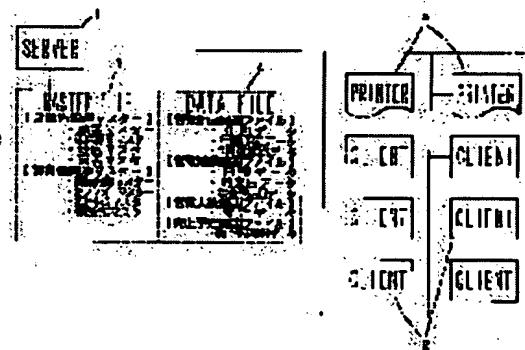
(72)Inventor : OTA HIROAKI
 BABA TADASHI

(54) BUSINESS ACTIVITY ASSISTANCE SYSTEM

(57)Abstract:

PURPOSE: To link seller individuals with departments by performing business relative office processing by a computer system.

CONSTITUTION: On the computer system consisting of a server 1 and a client 2, the data base consisting of a master file 3 (customer relative and contractor relative master) and a data file 4 (business plan relative, business activity relative, and business result relative file and a sales schedule relative file) is constructed; while data of the respective files are inputted and processed in the data files 4, they are passed to next files in order, and the generation of a seller activity schedule, sales prediction, and business relative office processing such as ordering are performed. At least a visit reason, a visit state, and a result rank are provided as data in the business activity relative file.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination] 16.02.2001

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Copyright (C) 1998,2003 Japan Patent Office

(19)日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平7-230442

(43)公開日 平成7年(1995)8月29日

(51)Int.Cl.⁶ 識別記号 庁内整理番号 F I 技術表示箇所
G 0 6 F 17/00
17/60
G 0 7 C 1/00 Z 8724-5L G 0 6 F 15/ 20 F
15/ 21 3 3 0
審査請求 未請求 請求項の数 2 OL (全 9 頁) 最終頁に続く

(21)出願番号 特願平6-19504

(22)出願日 平成6年(1994)2月16日

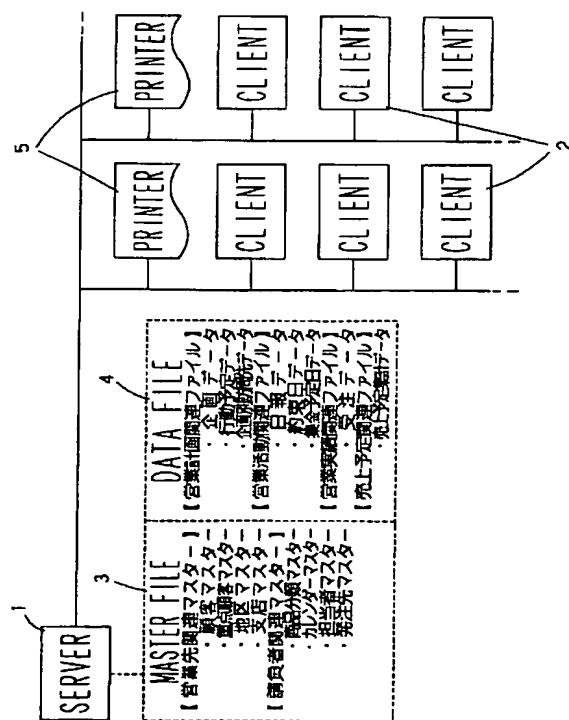
(71)出願人 594028624
株式会社リショウ
岡山県倉敷市中島828番地の1
(71)出願人 594028635
エムアンドシーシステム株式会社
岡山県倉敷市沖255番11
(72)発明者 太田 博明
岡山県倉敷市玉島陶1930-1
(72)発明者 馬場 正
岡山県倉敷市東塙7丁目12番15号
(74)代理人 弁理士 森 廣三郎

(54)【発明の名称】 営業活動支援システム

(57)【要約】

【目的】 コンピュータシステムにより、営業関連事務処理を行い、営業者個人と部門との連携を図る。

【構成】 サーバ1及びクライアント2からなるコンピュータシステムにマスターファイル3(営業先関連及び請負者関連マスター)とデータファイル4(営業計画関連、営業活動関連及び営業実績関連ファイル及び売上予定関連ファイル)とからなるデータベースを構築し、データファイル4内において各ファイルのデータを入力及び処理しながらこのデータを次のファイルへと順次引き渡し、営業者行動予定の作成及び売上予測、受注等の営業関連事務処理を行う。上記営業活動関連ファイルのデータとして少なくとも訪問理由62、訪問状況63及び結果ランク64がある



【特許請求の範囲】

【請求項 1】 サーバ1及びクライアント2をネットワーク又はスタンドアローンで使用するコンピュータシステムにマスターファイル3とデータファイル4とからなるデータベースを構築してなり、マスターファイル3は営業先関連及び請負者関連マスター、データファイル4は営業計画関連、営業活動関連、営業実績関連及び売上予定関連ファイルからなり、営業計画関連ファイルから営業活動関連ファイルへ、営業活動関連ファイルから営業実績関連ファイルへ、営業実績関連ファイルから売上予定関連ファイルへ、そして売上予定関連ファイルから営業計画関連ファイルへと各ファイルにデータを入力及び処理しながら該データを次のファイルへと順次引き渡し、営業者行動予定の作成及び売上予測、受注等の営業関連事務処理を行うことを特徴とする営業活動支援システム。

【請求項 2】 サーバ1及びクライアント2をネットワーク又はスタンドアローンで使用するコンピュータシステムにマスターファイル3とデータファイル4とからなるデータベースを構築してなり、マスターファイル3は営業先関連及び請負者関連マスター、データファイル4は営業計画関連、営業活動関連及び営業実績関連ファイル及び売上予定関連ファイルからなり、前記営業活動関連ファイルのデータとして少なくとも訪問理由62、訪問状況63及び結果ランク64があつて、該営業活動関連ファイルを用いて営業者行動予定の作成及び売上予測、受注等の営業関連事務処理を行うことを特徴とする営業活動支援システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【産業上の利用分野】 本発明は、顧客管理を必要とするサービス業や商品販売業等において、コンピュータを利用して営業の計画、活動報告及び実績の帳票の作成、並びに売上管理と営業者のスケジュール作成等の営業関連事務処理を行うための営業活動支援システムに関する。

【0002】

【従来の技術】 営業活動は、顧客管理が重要な仕事であり、そのために個々の営業者のスケジュール管理や全体として売上管理は欠かせないものとなっている。従来、個々の営業者のスケジュール管理の方法としては、各人がメモ帳を利用したり、全体の行動を記したホワイトボードを用いたりしている。売上管理の方法としては営業活動の報告書を作成し、これを人の手で集計して営業実績を試算するなどの方法が用いられてきた。いずれも、人の経験によるところが大きかった。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】 上記のような人の経験に頼るような営業活動及びその営業関連事務処理は、個人の違いによる実績のバラツキを生み、全体としてあまり好ましくない。一方、近年、コンピュータの導入によ

り、反復事務処理が軽減されてきているが、単に従来の人の手で行ってきたことをコンピュータで置き換えるようとしたため、営業者各人の営業活動の整合性が取れず、全体として統合的な営業活動がしにくい、例えば顧客の優先順位の付け方や過剰スケジュールの作成などの問題があった。

【0004】 そこで、営業活動における労力を軽減するために、コンピュータの使用を前提とした、①集計した営業活動のデータを分析して売上予測を立てる、②同時に、集計した営業活動のデータを分析して自動的にスケジュールを作成する、などの営業関連事務処理を行い、営業者各人及びその管理者、又は営業部門と経理部門との連携を図れるような営業活動支援システムを構築することを課題として検討した。

【0005】

【課題を解決するための手段】 その結果開発したのが、サーバ1及びクライアント2をネットワーク又はスタンドアローンで使用するコンピュータシステムにマスターファイル3とデータファイル4とからなるデータベースを構築してなり、マスターファイル3は営業先関連及び請負者関連マスター、データファイル4は営業計画関連、営業活動関連及び営業実績関連ファイル及び売上予定関連ファイルからなり、営業計画関連ファイルから営業活動関連ファイルへ、営業活動関連ファイルから営業実績関連ファイルへ、営業実績関連ファイルから売上予定関連ファイルへ、そして売上予定関連ファイルから営業計画関連ファイルへと各ファイルのデータを入力及び処理しながら該データを次のファイルへと順次引き渡し、営業者行動予定の作成及び売上予測、受注等の営業関連事務処理を行うことを特徴とする営業活動支援システムである。

【0006】 コンピュータシステムとは、ワークステーションやネットワーク又はスタンドアローンで使用できるパソコン、そのほか携行可能なノート型パソコンや、近年見られる電子手帳又は小型携行端末など、情報の交換が可能で、入力された情報を記憶又は処理できる情報処理機器並びにその周辺機器を用いてネットワークを構築できるものをいう。なお、小型携行端末とは、ザウルス（商品名、シャープ株式会社販売）やNewton

（商品名、アップルコンピュータ株式会社販売）等に見られる、アラン・ケイ氏が提唱した「ダイナブック」の思想に基づく情報端末であり、特徴として、自己完結した事務処理アプリケーションを有しながら外部からのアプリケーションの供給も可能で、ペン入力ができたり、他の情報機器との通信ができたりする点が挙げられる。

【0007】 この営業活動支援システムでは、上記営業活動関連ファイルのデータとして少なくとも訪問理由62、訪問状況63及び結果ランク64があることが好ましい。

【0008】

【作用】本発明の営業活動支援システムは、サーバ1及びクライアント2をネットワーク又はスタンドアローンで使用するコンピュータシステムにより、営業者が顧客から得たデータ並びに自らが作成したデータを、全体として統合、処理し、営業活動及び営業関連事務処理を効率化させる。コンピュータシステムは、営業者が入力した営業活動のデータからマスターファイル3又はデータファイル4を新規作成又は更新してデータベースを作成し、それぞれの営業者又は営業部門若しくは関連部門へ必要なデータをフィードバックする。

【0009】マスターファイル3は、コンピュータシステムに入力されたデータ又はコンピュータシステムが作成したデータのうち、営業先関連及び請負者関連マスターからなる全体で使用するファイルを新規作成又は更新したものである。データファイル4は、営業者が入力した営業計画関連、営業活動関連、営業実績関連及び売上予測関連のデータや前記マスターファイル3のデータを、個別のファイルに蓄積させたもので、両者を合わせてデータベースを構成する。

【0010】コンピュータシステムは、上記データベースのデータをもとに、営業者のスケジュール管理や、売上予測や受注等の営業関連事務処理を行い、これらの処理結果を個々の営業者又は営業部門若しくは関連部門へ出力し、営業活動の定量的な管理を実現する。こうした支援システムで処理する入力データとして、少なくとも訪問理由62、訪問状況63及び結果ランク64を営業活動関連ファイルのデータ項目として採用することにより、前記スケジュール管理や売上予測が行いやすくなるが、こうしたデータ項目は、対象とする営業活動の形態に合わせて調整することができる。

【0011】

【実施例】以下、図を参照しながら本発明の実施例について説明する。図1は本発明の営業活動支援システムのネットワーク構成であり、図2はこうした支援システムを使用して行われる営業活動並びに営業関連事務処理の流れを表したフローチャート図である。本実施例においては、図1に見られるように、サーバ1とクライアント2からなる集中型ネットワークを構築したコンピュータシステムを採用しているが、分散型ネットワークにおいても支援システムを構築することができ、使用目的、使用形態等を考慮して使いわけする。

【0012】本実施例のようなネットワークからなる支援システムでは、図1のように、マスターファイル3とデータファイル4からなるデータベースをサーバ1に構築し、データの処理はこのサーバ1において行う。このため、クライアント2ではデータの入力及び出力だけの負担となり、各クライアントがデスクトップ型の端末の場合、それぞれにキーボードとディスプレイだけを配しておくようにしてもよい。プリント5は、端末の一形態としてネットワーク上に接続しておくと、少ない台数

で効率的な使用が可能となる。

【0013】また、クライアント2としてノート型パソコンや近年見られる電子手帳や小型携行端末を採用した場合、例えば顧客先で打合せ中に作成したデータを、電話回線で転送したり、後日ネットワークへ端末を接続してデータをサーバ1へ転送したりできるので、支援システムの運用の自由度が広がり、支援システムの稼働率を上げることもできる。

【0014】図1に見られるように、本実施例におけるマスターファイル3は、営業先関連マスターとして顧客マスター、重点顧客マスター、地区マスター、支店マスターを持ち、請負者関連マスターとして商品分類名マスター、カレンダーマスター、担当者マスター、発注先マスターを持つ。また、データファイル4は、営業計画関連ファイルとしての企画データ、行動予定データ、企画別訪問先データ、営業活動関連ファイルとしての日報データ、約束日データ、集金予定日データ、営業実績関連ファイルとしての受注データと、そして売上予定ファイルとしての売上予定集計データとからなる。

【0015】営業者各人は、ネットワーク上のクライアント2からキーボード等を用いてデータを入力する(図1参照)。この時、入力装置としてスキャナを用い、OCRにより手書きデータを入力できるようにすると便利である。こうして入力されたデータは、サーバ1に転送され、必要に応じた処理がなされ、全体で使用するデータはマスターファイル3に、営業者各人が使用するデータについてはデータファイル4に記憶され、データファイル4のデータに関してはクライアント2にフィードバックされる。クライアントがノート型パソコンや小型携行端末であるときは、営業者は、データを端末に入れたまま持ち運べる。

【0016】各営業者は、営業活動並びに営業関連事務処理、例えば営業における計画、活動並びに報告、そして結果の分析及び対策の各段階それぞれで、データを入力しながら本支援システムを使用することになる。その作業は、図2に見られるように、既存のデータに新たなデータを加味してデータベースを更新するというルーティンワークの形式である。

【0017】まず、計画の段階において、各営業者は、図3に見られるようなそれぞれの各予定表61を支援システムの端末においてモニターから確認又は書類としてプリント5から発行してもらい、これに基づいて一日の営業活動を行う。このデータはデータファイル4のうち、営業計画関連ファイルから作成される。この予定表61は、訪問予定期刻、訪問予定先、訪問理由62、打合せ内容及びメモ等が記入済である。ここで、訪問理由62は、処理の便宜のため、定型化された択一データからの選択である記号が記載されている。また、予定表61下段には、営業部門内の通達、公報等を各営業者に伝達できるように、備考欄66が別に設けられている。

【0018】営業の活動及び報告の段階では、各営業者が支援システムの端末からデータを入力し、図4に見られるような、前記予定表61を様式とした営業日報71を作成する。入力するデータには、定型化された択一データから選択する訪問状況63及び結果ランク64等がある。本支援システムでは、前記結果ランク64を7段階にランク分けし、OK(受注)は受注の処理を、A(受注確定)、B(受注見込大)、C(受注見込中)、D(受注見込小)とE(受注見込薄)では売上見込の処理を行い、NG(受注見込なし)では営業打切の判断を行うことになる。こうした営業結果のデータは、データファイル4の営業活動関連ファイルとしてファイル化されて、営業の分析及び対策を行うための処理がなされる。

【0019】ファイル化された営業結果のデータのうち、約束日データは営業計画関連ファイルへフィードバックされ、新たな予定表61の作成に用いられる。また、受注の場合には、納品予定、集金予定そして入金などのデータは、それぞれが履行された段階で逐次納品日データ、集金日データや入金データとして支援システムへと入力され、前記同様営業計画関連ファイルへとフィードバックされ、新たな予定表61を作成する際に用いられる。同時に、売上確定データ並びに入金データは営業実績関連ファイル及び売上予定関連ファイルへと集計され、図5に見られるような、営業者各人に対する営業管理表82や、図6に見られるような、営業部門全体のものとして売上予定表として集計され、発行される各書類は、図2中に示す営業差額対策会議に用いる資料となる。

【0020】売上見込の場合は受注の場合に似ているが、この場合は、売上見込データが売上予定関連ファイルに集計され、売上予定表81に記入されることになる。こうした営業管理表82や売上予定表81は、今後の方針を決定する営業差額対策会議で計られ、その結果により顧客を振り分けたり、結果自体を顧客に付随するデータを支援システムへ入力することになる。この営業差額対策会議は、経験やその時々の社会情勢などを勘案しなければならないため、営業者又は営業関連部門の人間が行うようとする。

【0021】対策会議の結果は、上記のように本支援システムへ入力されると、例えば顧客に関しては顧客マスター及び重点顧客マスターへと、それぞれのマスターファイル又はデータファイルへとファイル化される。この時作成されるのが、図7に見られるような顧客をランク別にまとめた訪問予定表91であり、図8に見られるような各営業者の一定期間範囲の営業活動をまとめた営業者の行動表92である。各営業者の一日の営業活動を規律する予定表61は、この行動表92をもとに支援システムが作成し、各営業者へデータを受け渡す。そのデータの確認は、最初に記した通り、端末におけるモニタからの確認やプリンタからの発行による。

【0022】このように、従来の営業活動及び営業関連事務処理において、営業部門又は関連部門との連携を図らなければならない作業について本支援システムで統制を取り、営業者又は営業部門の人間による作業の負担を営業活動、対策会議にしほることで、大幅な労力の削減、並びに営業活動及び営業関連事務処理の効率化を達成することができる。

【0023】

【発明の効果】本発明の営業活動支援システムを利用することにより、営業活動並びにその営業実績を視覚化して営業者各人だけでなく管理者や他部門の人間でも容易に営業状況の把握ができ、また、営業関連事務処理を一定の形式を持ったルーティンワークにすることで効率的な営業活動を行えるようになる。この結果、従来抜けがあつたり、逆に営業者各人へ過剰スケジュールを課したりしていた作業のむだを一掃して、より少ない労力で、より確実な成果を期待できるようになる。その場合の予測も立てやすく、予断や偏見がなく、状況をほぼ的確に認識できる資料を提供できるようになるので、会社の経営等に対しても有効である。

【0024】また、こうした本支援システムによる営業活動及び営業関連事務処理の効率化は、営業者及び営業又は関連部門に仕事に対する信頼感や安心感を与えるだけでなく、同時に顧客や請負者に対しても高い信頼感や安心感を与える。前者については、十分に実行可能なスケジュールの作成や定型化されたルーティンによる事務処理の抜けを防止できるなどの効果によるもので、後者は予定を忘れたり、時間を間違えて与える迷惑を防止できることによる取引の円滑化などによるものである。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の営業活動支援システムのネットワーク構成である。

【図2】支援システムによる作業の流れを表したフローチャート図である。

【図3】本支援システムが発行する営業者が用いる予定表である。

【図4】本支援システムに営業結果をデータとして入力する営業日報である。

【図5】本支援システムが発行する営業管理表である。

【図6】本支援システムが発行する売上予定表である。

【図7】本支援システムが発行する顧客ランク別の訪問予定表である。

【図8】本支援システムが発行する営業者の行動表である。

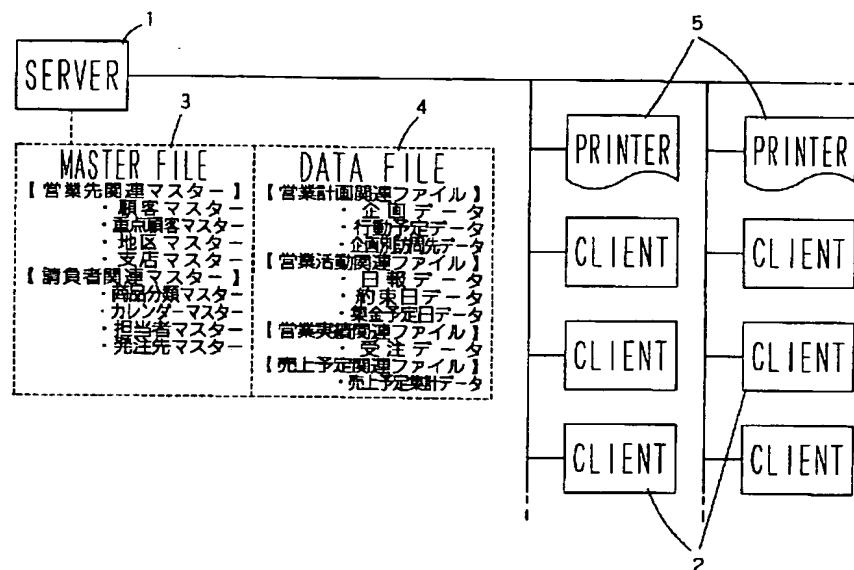
【符号の説明】

- 1 サーバ
- 2 クライアント
- 3 マスターファイル
- 4 データファイル
- 62 訪問理由

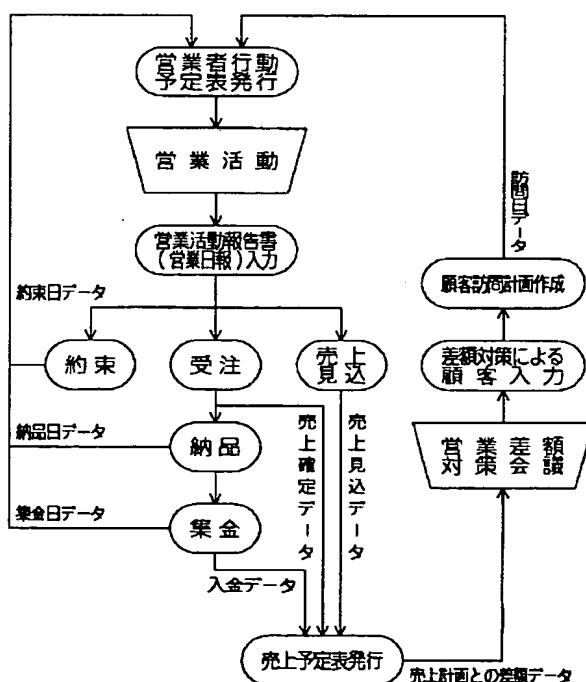
63 訪問状況

64 結果ランク

【図1】



【図2】



: 支援システムによる作業

: 営業部による作業

【図3】

【図4】

【図5】

82

	月 前上日額(A) 万円		月 前上日額 _____ 万円		月 前上日額 _____ 万円
ベース					
商品預金額 1週 円					
2週 円					
3週 円					
4週 円					
5週 円					
	販出(B)				
(A) - (B) = 円 × 1.20 = 円			(A) - (B) = 円 × 1.20 = 円		(A) - (B) = 円 × 1.20 = 円
差額対策 120%					
商品予定金額 1週 円					
2週 円					
3週 円					
4週 円					
5週 円					

【図7】

【図6】

(単位:万円)

月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
計画	1,500	1,200	1,800	1,100	1,500	1,600	1,500	1,600	1,700	1,700	1,800	1,800	18,700
ベース	1,400	800	700	500	200	200	200	200	200	200	200	200	5,000
売上見込	150	300	400	200	100	0	0	0	0	0	0	0	1,150
差額	50	-100	-700	-600	-1,000	-1,300	-1,400	-1,300	-1,600	-1,500	-1,500	-1,600	-8,270
売上実績	1,140	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,140
計画対比	76.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.0
計画差額	-360	-1,200	-1,800	-1,300	-1,500	-1,600	-1,500	-1,600	-1,800	-1,700	-1,800	-1,800	-17,560
差額累計	-360	-1,560	-3,160	-4,660	-5,960	-7,460	-9,060	-10,560	-12,360	-14,060	-15,760	-17,560	-17,560
粗利	345	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	345

【図8】

フロントページの続き

(51) Int. Cl. 6

G 07 G 1/12

識別記号 庁内整理番号

3 6 1 Z

F I

技術表示箇所